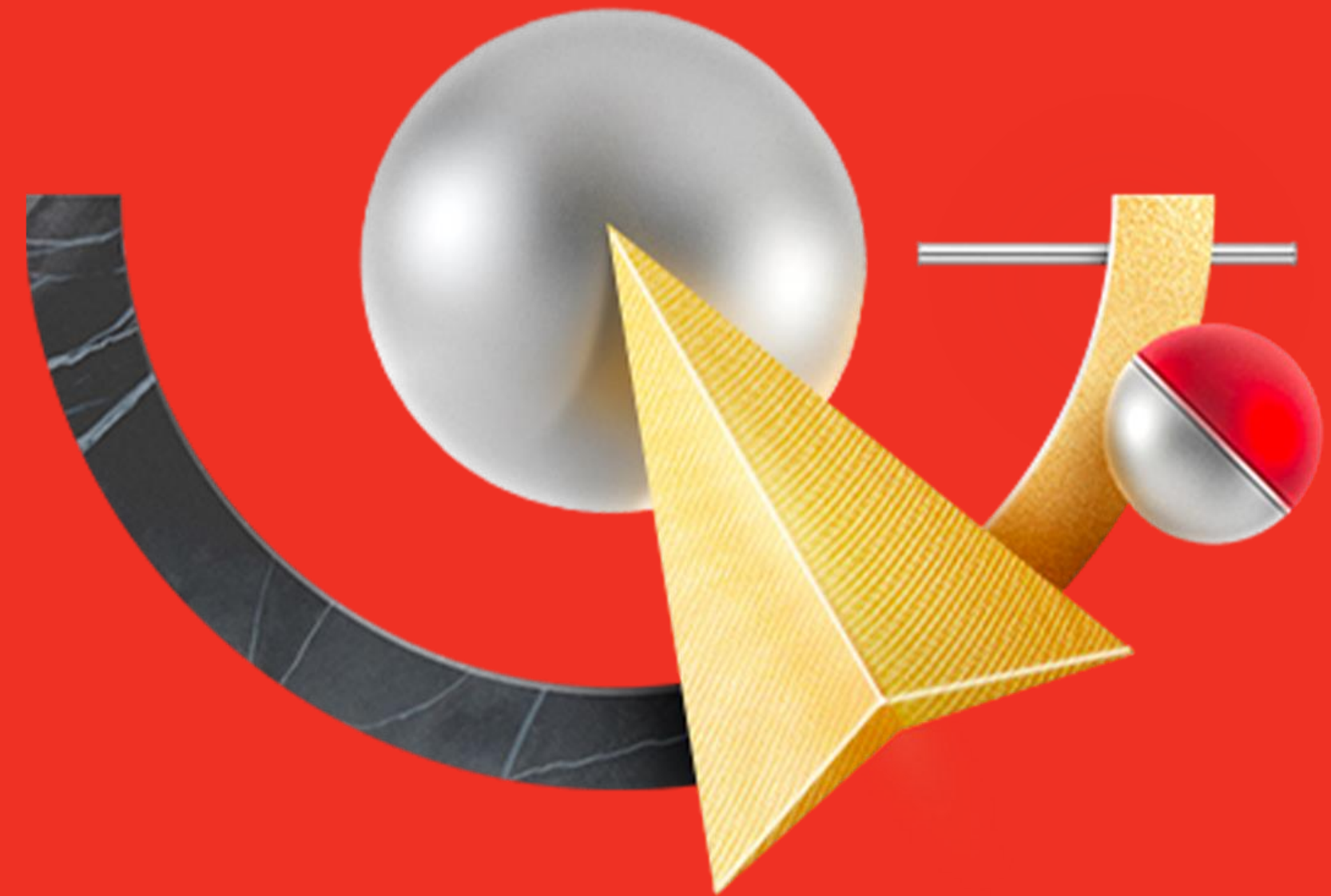


# Цифровая трансформация продаж: персонализация на пике технологий



# Наш приоритет — развитие отношений с клиентами

**A**

Как рассказать клиентам о всех наших возможностях, быть полезными, и при этом ненавязчивыми?

Ответ на этот вопрос мы нашли в реализации персонализированных коммуникаций.

Коммуницировать персонализировано — **значит предлагать только то, что нужно, когда это нужно и в целевом канале.**



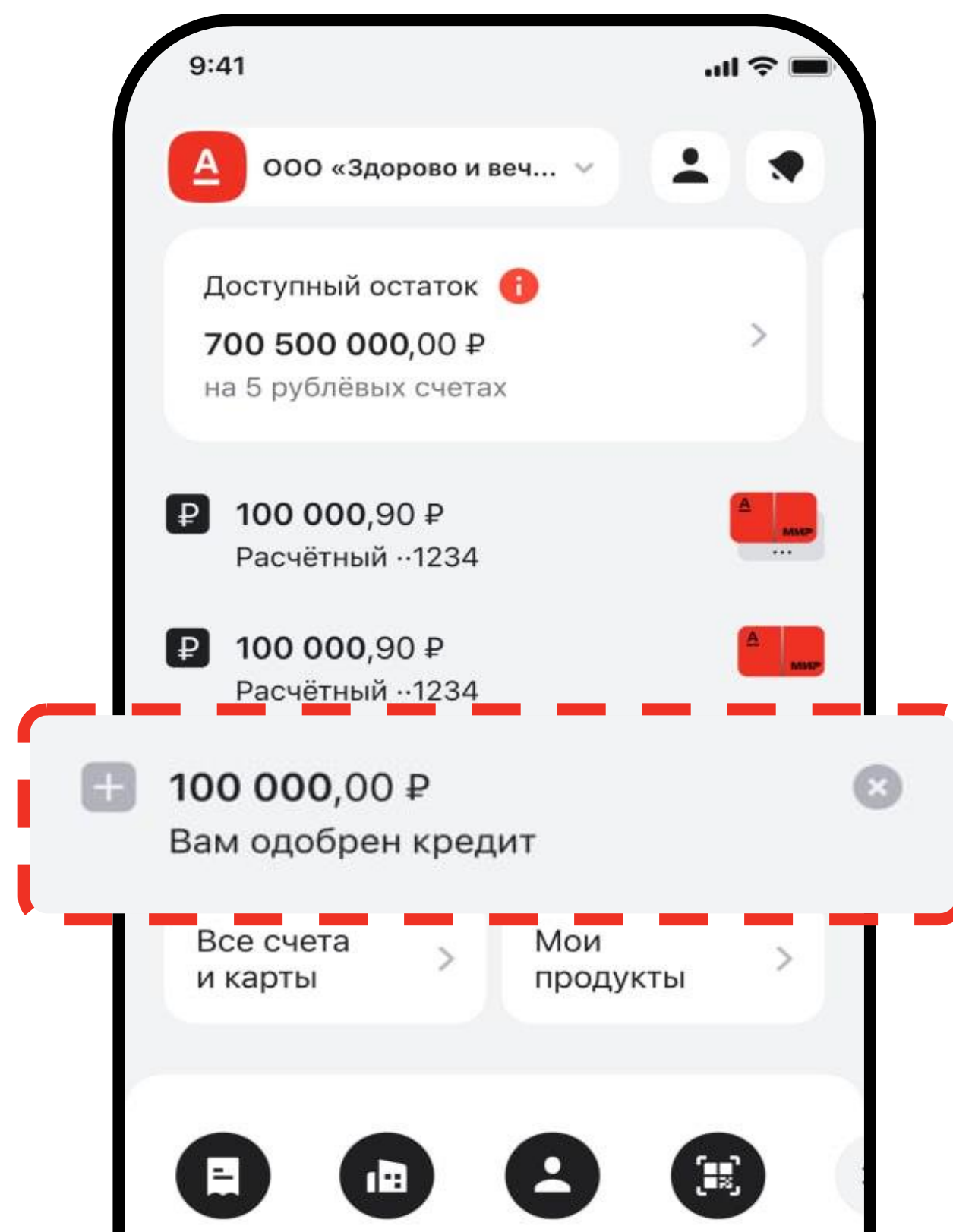
# Взаимодействуем с клиентами на всех этапах жизненного цикла в банке

A

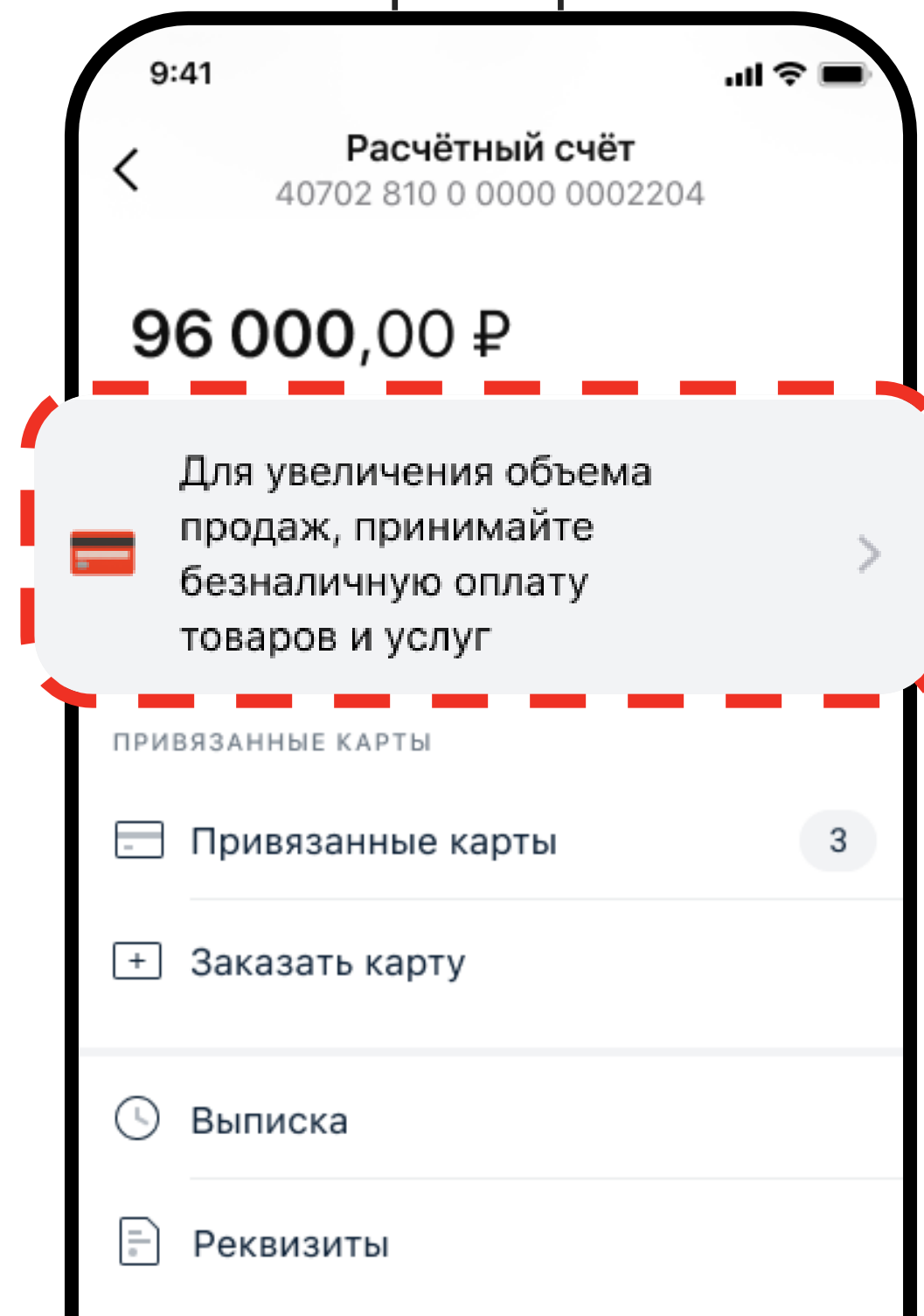
## Как это выглядит для клиента?

- Упрощаем вход нового клиента в банк;
- Нативный формат коммуникаций;
- «Догоняем» в целевых каналах;
- Исключаем из коммуникаций неинтересный контент.

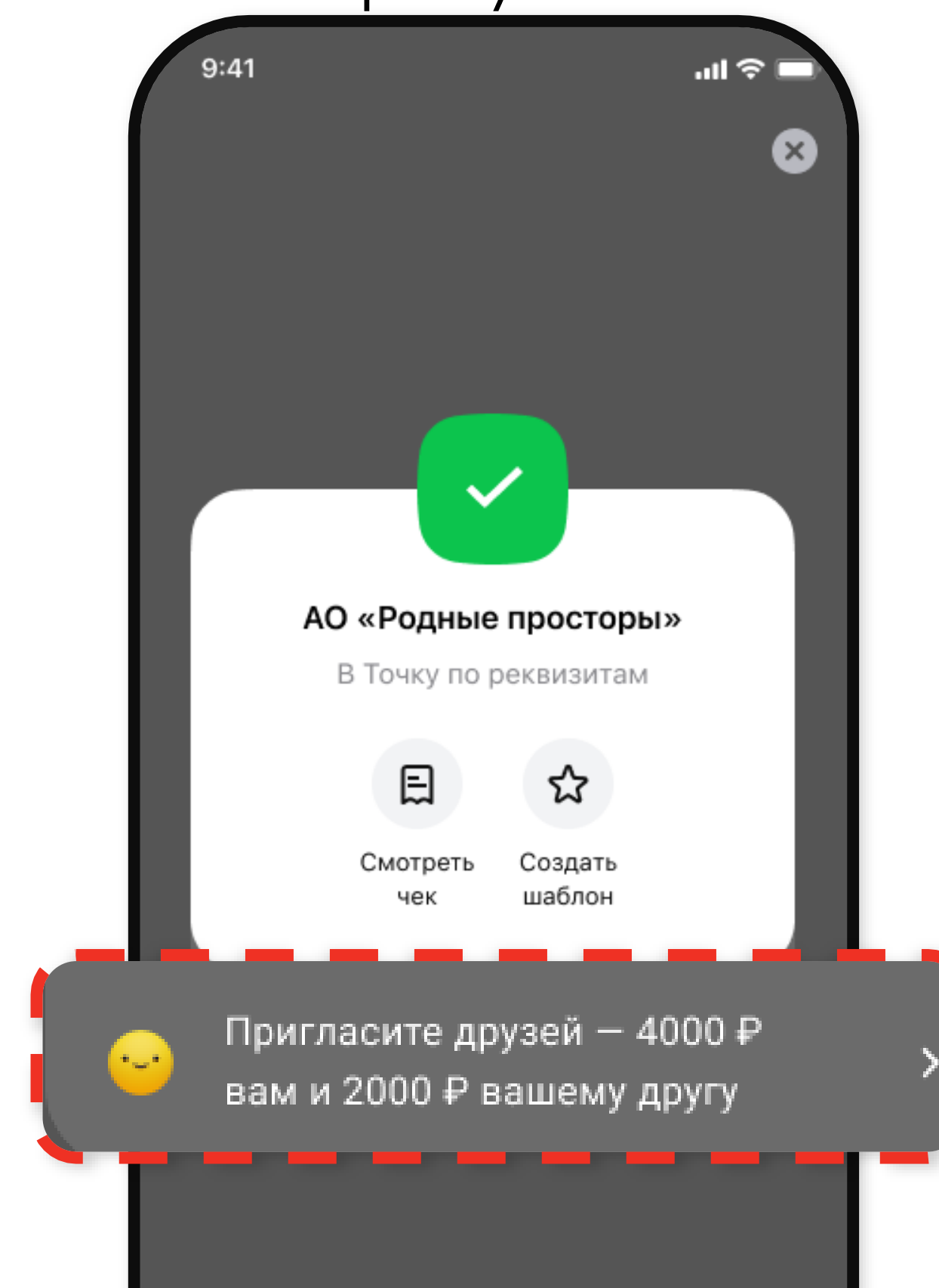
### Ghost



### Тренер



### Экран успеха





# Научили CRM-систему управлять продажами персонализированно A

Разработали и наполнили Content Library на актуальном стеке Java/React, MinIO.



- CRM-система с помощью движка персонализации подбирает для клиента предложение, канал и формат коммуникации, определяя потребность клиента в данный момент времени.

- Движок персонализации через CRM-системы управляет потоком и приоритетами коммуникаций в цифровых каналах, направляя предложение в тот плейсмент, где клиент остаётся более активным – по количеству просмотров, кликов. Это может быть баннер на главной странице, на витрине, призрачный счёт или другие.

- Движки персонализации коммуникаций покрывают цифровые каналы в виде баннеров, рассылок, (смс, пуш, письмо в интернет-банк, приложение, e-mail) и задач в каналы, где работают менеджеры, с учетом пропускной способности в этих каналах.



Идем от потребности клиента



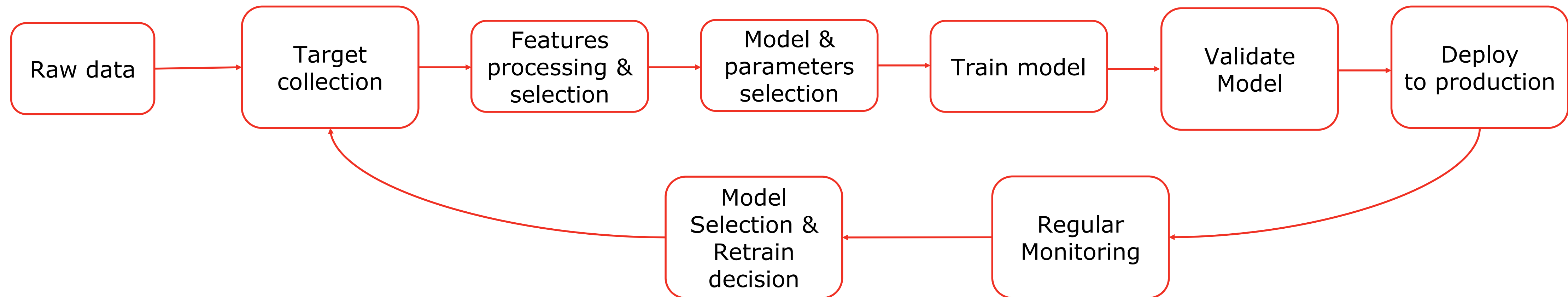
Контролируем конверсию и потенциал продаж



Управляем комполитикой и активностями

# А что под капотом? Автоматическая система переобучения ИИ-моделей Retractable AutoML

Модель может быть масштабирована на рынок и применяться для любого бизнеса, который занимается продажами продуктов через цифровые каналы.



При падении качества модели по результатам мониторинга: переобучение модели и внедрение новой версии модели в прод

Мониторинг моделей в проде в системе Model Risk Management

# Автоматическая система переобучения ИИ-моделей

## Retrainable AutoML

Две подсистемы, без которых автоматизация переобучения была бы невозможна.



### Feature Store

Все поступающие данные автоматически обрабатываются, и из них выделяется список фичей. Фичи организованы в лонглисты по группам клиентов. Модель может «заглянуть» в соответствующий список при необходимости переобучения.



### Target Store

В ней аккумулируются все возможные целевые события — что именно той или иной модели необходимо предсказать, например, склонность клиента к размещению свободных средств на счете. Здесь модель «уточняет» свою задачу при переобучении.



### Retrainable AutoML Framework

Имеет три уникальные характеристики, которых нет среди других решений по автоматизации машинного обучения в России:

- 01** это система постоянного мониторинга моделей, работающих в промышленных системах и обратной связи;
- 02** это сквозной процесс автоматизации от выделения фичей до бесшовной замены старой модели на новую в работающей бизнес-системе;
- 03** переобученная модель сразу выкатывается в промышленную систему.



# Каких результатов мы достигли?

01

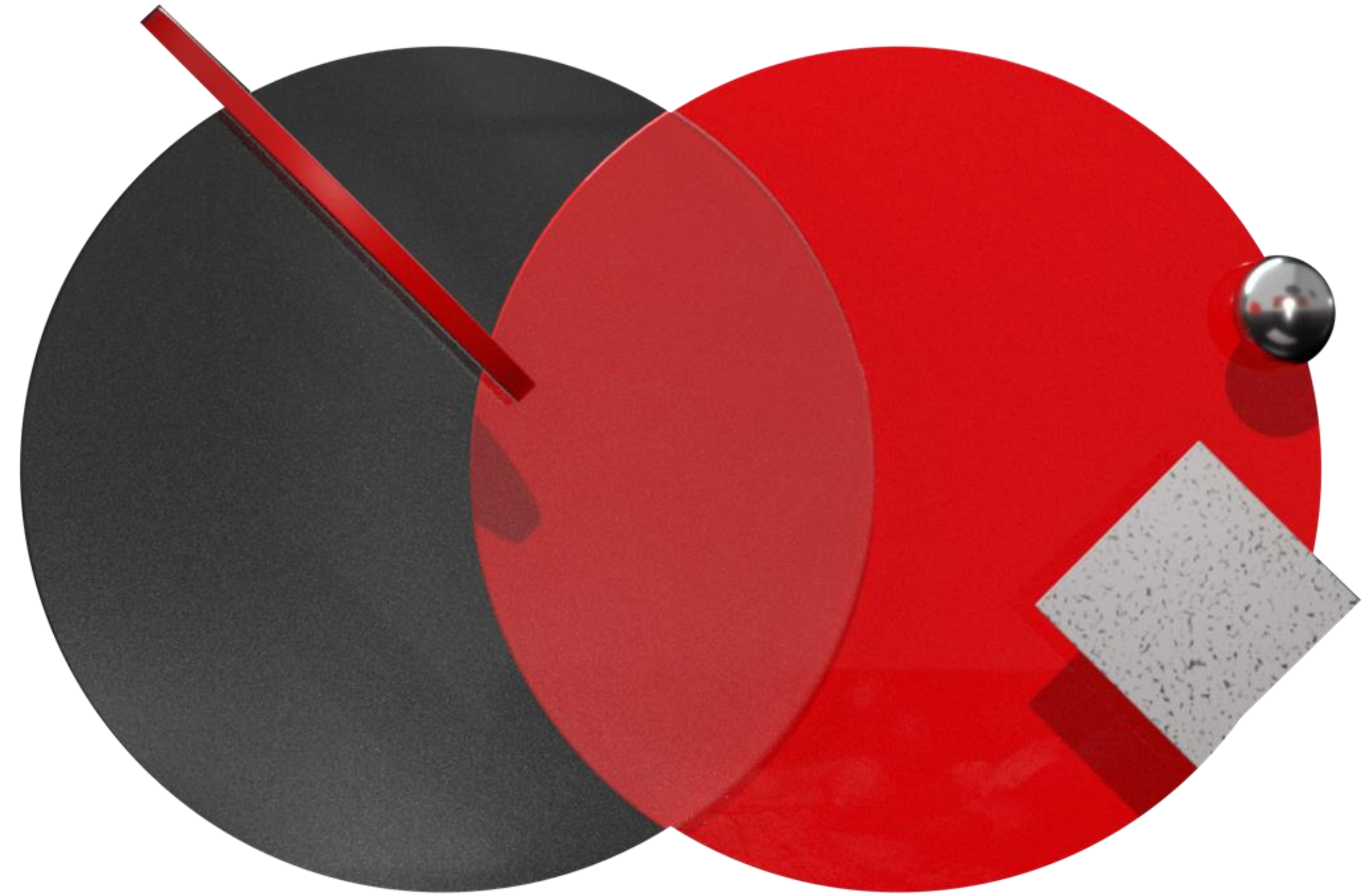
Мы ушли от веерных коммуникаций в индивидуальные, нарастили за счет этого рост отклика на предложения с 41% до 53%.

02

Увеличили продажи **в 1,5 раза** за год.

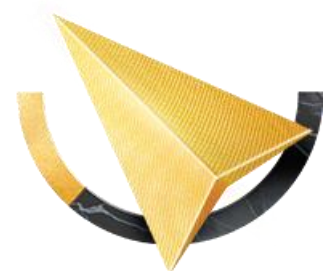
03

Реализовали полностью своё Open Source решение, которое не может быть заблокировано и не зависит от импорта.

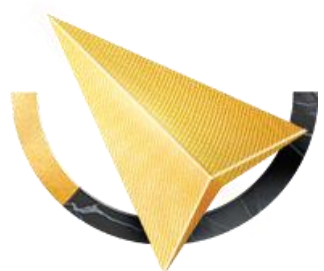


## Как можно применить в других компаниях?

**Легко!** Движки, как системы выбора предложений и канал для целевых коммуникаций, **могут гибко настраиваться в зависимости от целей.**



**Средний срок внедрения** занимает 3 месяца при наличии необходимых витрин и моделей. Нам удалось сделать это ресурсом двух штатных сотрудников. Если бы витрин и моделей не было, то мы оцениваем внедрение такой CRM-системы за один год ресурсом команды из 20 ролей.



**Система имеет высокий экспортный потенциал**, легко переносится и масштабируется на новые процессы, продукт и маркетинговые кампании. Open Source требует только наличия железа и соответствующих компетенций сотрудников.

# 80%

Более 80% клиентов малого бизнеса пользуются цифровыми каналами

# 18%

Персонализация позволяет запускать коммуникации с конверсией до 18%



# Команда Альфа-Банка



**Кристина Гималетдинова**

Руководитель департамента развития клиентской базы малого и микробизнеса



**Дмитрий Рузанов**

Руководитель продвинутой аналитики юридических лиц



**Алексей Белов**

Руководитель департамента развития клиентской базы малого и микробизнеса



**Ярослав Виниченко**

Руководитель дирекции по развитию CRM продаж и коммуникациям с корпоративными клиентами



**Николай Борисевич**

Руководитель дирекции развития технологий CRM